

## FORMULÁRIO DE BOAS PRÁTICAS

### Dados da Instituição

#### 1. Instituição responsável pela prática

Estado/Município	Ceará/Fortaleza	
Instituição	Secretaria da Segurança Cidadã/Coordenadoria de Proteção e Defesa Civil	
Poder Executivo	<input type="checkbox"/> Estadual	<input checked="" type="checkbox"/> Municipal / DF
Telefone	(85) 3281-8027	
Site	<a href="https://www.fortaleza.ce.gov.br/">https://www.fortaleza.ce.gov.br/</a>	
E-mail Institucional	defesacivil@ssec.fortaleza.ce.gov.br	

#### 2. Marque com X a área temática correspondente a prática:

Alerta e Monitoramento Plano de Contingência-PLANCON

Capacitação em Proteção e Defesa Civil

Defesa Civil na Escola

Gestão Sistêmica

Iniciativas para as comunidades

Mapeamento de área de risco e de Desastres

Núcleo Comunitário de Proteção e Defesa Civil -NUPDEC

Plano de Contingência-PLANCON

#### 3. Situação Problema que justifica a implementação da Boa Prática. (500 caracteres)

A Defesa Civil recebia suas ocorrências através de um 0800, o qual além do custo para manter o solicitante tinha dificuldade de memorizá-lo, então tendo em vista diminuir custos e facilitar a vida da população no momento do desastre, foi articulada junto ao Governo Estadual do Ceará a inserção da Defesa Civil na Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS, pois os custos dessa comunicação ficariam a cargo do Estado e o número de contato bem mais fácil de memorizar, que é o 190.

#### 4. Nome da Boa Prática

Sistema de Ocorrências junto ao CIOPS

**5. Objetivos** (*Objetivos que alcançou com o desenvolvimento da prática*) 500 caracteres

Foi alcançada a plenitude na comunicação entre Defesa Civil e a população, atingida por desastres naturais e/ou antrópicos, pois com o sistema se conseguiu viabilizar a proximidade da gestão com o solicitante, ofertando e executando uma política pública de qualidade e excelência.

**6. Foram estabelecidas parcerias para implementação da Boa Prática ? Quais?**

SIM

NÃO

Pela Prefeitura – À época Guarda Municipal;  
Pelo Estado – Secretaria de Segurança Pública.

**7. Recursos Humanos e financeiros envolvidos**

Recursos humanos: Em torno de 118 Agentes de defesa Civil; Recursos financeiros: Estado do Ceará.

**8. Data da implantação.** *Informar data de início e término, se houver.*

Início 01 /01 /2006

Término: em andamento

**9. Descrição da Boa Prática** (500 caracteres)

Consiste em a população ligar para o número 190 CIOPS, abrir ocorrência relacionada a Defesa Civil, em seguida a CIOPS encaminha a solicitação por e-mail ou via rádio para Defesa Civil, os operadores em Defesa Civil por sua vez recebem a ocorrência distribuem para as equipes de atendimento emergencial, essas caem campo realizando o atendimento in loco resolvendo o problema ou encaminhando para outros órgãos competentes a fim de solucionar o transtorno identificado.

**10. Público-alvo**

População dentro da circunscrição territorial do Município de Fortaleza.

**11. Atividades implementadas** (*Detalhamento da Boa Prática aplicada*) 500 caracteres

Solicitante entra em contato com o CIOPS através do 190, a coordenadoria encaminha para Defesa Civil via e-mail e/ou rádio. Com o recebimento, a Defesa Civil transcreve para banco de dados e encaminha para o supervisor de turno. Com esse fomento as equipes de atendimento são distribuídas nas ocorrências e a partir dos aspectos de campo confeccionam os relatórios situacionais, dos quais se direcionam os encaminhamentos necessários para tomadas de decisão do gestor para com a situação encontrada.

**12. Inovação da Prática** (500 caracteres)

A Defesa Civil de Fortaleza saiu de um 0800 com custos e que não proporcionava

amplo acesso a população, para um canal de comunicação com estrutura consolidada e de fácil assimilação, tornando-se talvez a primeira Defesa Civil do País a fazer parte de um sistema integrado de comunicação e segurança, no caso a CIOPS.

---

**13. Resultados Alcançados.** (500 caracteres)

- Comunicação consolidada, 15 anos de trabalho;
- Operador em Defesa Civil empoderado do sistema;
- População atendida em quase 100% de suas solicitações;
- Aproximadamente 26.522 ocorrências recebidas desde o início das atividades via CIOPS.

---

**14. Aprendizagem obtida com a implementação da prática.** (500 caracteres)

- Melhoria constante do sistema de ocorrências;
- Investimentos em tecnologia, bem como renovação das máquinas existentes;
- A certeza da importância dessa parceria para o bom desempenho da comunicação com a população.

---

**15. Reconhecimentos** (*premiações, certificados ou equivalentes*) 500 caracteres

Não há registros.



## SISTEMA CIOPS

# Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança – CIOPS



O Governo do Estado do Ceará, por meio da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS, atendendo a uma ideia de integração entre os diversos órgãos de atendimentos emergenciais disponíveis à população, investiu na criação de uma coordenadoria que tivesse a finalidade de aprimorar os serviços de atendimento ao cidadão, através de um número único 190, proporcionando a segurança necessária a toda população alencarina, bem como também aqueles que visitam o nosso Estado. Sendo também este órgão responsável direto por toda a comunicação via rádio digital e rastreamento das viaturas operacionais (GPRS – Serviço Geral de Pacotes por Rádio e GPS – Global Position System) de todo o Estado do Ceará.



## Histórico

Criada em 12 de agosto de 1998, pelo Decreto nº 25.133, como parte integrante da estrutura da Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Social e inaugurada oficialmente em 22 de janeiro de 1999, com o nome de Centro Integrado de Operações de Segurança – CIOPS, vem durante esses anos integrando diversas instituições de atendimento emergencial, a saber: Polícia Militar do Ceará (PMCE), Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), incluindo a Coordenadoria Estadual de Defesa Civil do Ceará (CEDEC), Polícia Civil do Ceará (PCCE), Perícia Forense do Estado do Ceará (Pefoce), Guarda Municipal de Fortaleza (GMF), **COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL DE FORTALEZA (COPDC)**, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu), Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Ceará (Sindiônibus), Autarquia de Trânsito e Cidadania de Fortaleza (AMC), Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza (Etufor), Serviço de Verificação de Óbitos (SVO), Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e Secretaria da Administração Penitenciário (SAP). A CIOPS situa-se atualmente na Av. Bezerra de Menezes, 581, bairro São Gerardo, em Fortaleza. Os telefones de contato é o 190 e o e-mail: [ciops@sspds.ce.gov.br](mailto:ciops@sspds.ce.gov.br) (para informações, reclamações, agradecimentos, ideias e elogios), funcionando diuturnamente durante todos os dias do ano.

## Missão

A Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança, instituída por lei na estrutura organizacional da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, tem como missão centralizar e otimizar os serviços de atendimento de ocorrências de segurança pública e afins, no ambiente físico de todo o Estado, através do gerenciamento das ações e operações, principalmente como resposta às solicitações externas.



## Núcleo de Teleatendimento



Quando o cidadão liga 190, o teleatendente recebe a ligação e avalia se há necessidade de registrar a ocorrência, que é gerada com a tecnologia disponível para o endereço do fato. O sistema tem a possibilidade de disponibilizar informações do local, tais como hospitais, logradouros e hidrantes mais próximos, mão de direção, jurisdição policial, referências para mapas e/ou guias cartográficas. Vale lembrar que os números: 911, 112, 193 e 192 levam a um só número de atendimento, o 190, o Núcleo de Teleatendimento da CIOPS. No momento em que é preenchido o endereço da ocorrência (logradouro e número), o sistema pode verificar a existência de outras ocorrências em andamento nas proximidades, impossibilitando a existência da duplicidade de empenho para um mesmo fato gerador.

## Núcleo de Comunicação



As comunicações utilizadas pela Cordenadoria Integrada de Operações de Segurança – CIOPS é o que existe de mais moderno no Brasil. O sistema digital veio aprimorar o serviço de segurança pública, pois a grande versatilidade e sigilo destas proporciona uma efetividade e eficiência reais para o atendimento das ocorrências emergenciais.

## Centro Integrado de Comando e Controle Regional – CICCR



Por ocasião da Copa do Mundo de 2014, no dia 30 de maio de 2014, foi inaugurado o Centro Integrado de Comando e Controle Regional (CICCR) nas dependências da CIOPS, cujas ações ficaram em sintonia com esta coordenadoria. O Centro Integrado de Comando e Controle Regional (CICCR) é o elemento principal de coordenação entre as atividades de planejamento, táticas e operacionais de respostas às ocorrências de interesse dos grandes



eventos, assegurando o fluxo de informação para o Centro Integrado de Comando e Controle Nacional (CICCN), que funciona em Brasília e no Rio de Janeiro. A eles, estão subordinadas ainda as ações do Centro Integrado de Comando e Controle Móvel (CICCM) e Centro Integrado de Comando e Controle Local (CICCL), que são formados por carretas equipadas por uma torre de câmeras e videomonitoramento em um raio de até três quilômetros. Por meio de centenas de câmeras espalhadas pela cidade, o CICC foi criado para monitorar e ordenar todo o aparato dos grandes eventos.



## **Procedimento CIOPS para Defesa Civil de Fortaleza**

Histórico e procedimentos relatados sobre o CIOPS, dá um entendimento de toda a sua estrutura e sua função para com a população de Fortaleza, mas que abrange outras regiões do Ceará.

As ocorrências com tipologias de Defesa Civil, como alagamento, inundação, incêndios, vazamentos de produtos perigosos, deslizamentos e afins; são direcionadas para nosso pessoal que trabalham no CIOPS, filtram as demandas da população e enviam para a sede da COPDC, onde são repassadas para as nossas equipes de plantão, 24 horas, um formulário com todas as informações recebidas, que por conseguinte, se deslocam ao local para atendimento. De acordo com as ocorrências e verificando a sua





complexidade; havendo a necessidade de órgãos multidisciplinares; acionamos o CIOPS para atuação desses órgãos no local para fechamento da ocorrência. É claro, os que compõem a Coordenadoria.

Acontece o inverso, em caso de incêndio, o CBMCE vai primeiro. Havendo a necessidade da Defesa Civil de Fortaleza, aciona-se através do CIOPS; situação esta, porque se o incêndio for em vegetação e mesmo em área urbana e não colocar nenhum cidadão Fortalezense em perigo, não há a necessidade de acionar a Defesa Civil de Fortaleza.